

**Obsah:**

	<b>Předmluva</b> .....	3
<b>1.</b>	<b>Úvod do managementu kvality a environmentu</b> .....	5
1.1.	Od společenských k firemním důvodům.....	5
1.2.	Proč řídit jakost a ochranu životního prostředí.....	8
<b>2.</b>	<b>Management kvality a environmentu</b> .....	11
2.1.	Současné přístupy managementu kvality a environmentu.....	11
2.1.1.	Problematika jakosti.....	11
2.1.2.	Vývoj přístupů managementu jakosti.....	12
2.1.3.	Přístupy managementu kvality.....	14
2.1.4.	Problematika environmentu a bezpečnosti.....	16
2.2.	Normy ISO řady 9 000 a 14 000.....	18
2.2.1.	Struktura norem ISO řady 9000.....	18
2.2.2.	Struktura norem ISO řady 14 000.....	20
2.2.3.	Vztah EMS a QMS.....	23
2.2.4.	Rozhodnutí top managementu o implementaci QMS a EMS.....	23
2.2.5.	Očekávání od certifikace systémů QMS a EMS.....	25
<b>3.</b>	<b>Management kvality a environmentu ve smyslu požadavků norem ISO 9001 a ISO 14001</b> .....	28
3.1.	Struktura požadavků QMS a EMS.....	28
3.2.	Vymezení systému managementu kvality a environmentu.....	29
3.2.1.	Vymezení předmětu QMS a EMS.....	29
3.2.2.	Pořádek samozřejmostí.....	32
3.2.3.	Dodržování zákonů a jiných předpisů.....	33
3.2.4.	Zohledňování priorit.....	35
3.3.	Dokumentace QMS a EMS.....	38
3.3.1.	Struktura dokumentace.....	38
3.3.2.	Řízená dokumentace.....	39
3.3.3.	Záznamy.....	42
3.3.4.	Dokumentace systému managementu kvality a environmentu.....	43
3.4.	Úloha vrcholového vedení.....	47
3.4.1.	Angažovanost vedení.....	47
3.4.2.	Obligatorní požadavky norem vztahující se k vrcholovému managementu.....	48
3.5.	Management zdrojů.....	55
3.5.1.	Odborná způsobilost, výcvik a vědomí závažnosti.....	56
3.5.2.	Infrastruktura.....	57
3.5.3.	Pracovní prostředí.....	58
3.6.	Provozní (realizační) činnosti.....	58
3.6.1.	Plánování realizace produktu.....	59
3.6.2.	Obchodní činnosti.....	59
3.6.3.	Návrh a vývoj.....	62
3.6.3.1.	Všeobecné požadavky na návrh a vývoj.....	62
3.6.3.2.	Obligatorní požadavky na návrh a vývoj.....	66
3.6.4.	Nákupní činnosti.....	70
3.6.5.	Výroba a poskytování služeb.....	75

3.6.5.1.	Řízené podmínky.....	75
3.6.5.2.	Validace provozních operací.....	82
3.6.5.3.	Identifikace a sledovatelnost.....	83
3.6.5.4.	Majetek zákazníka.....	87
3.6.5.5.	Ochrana produktu - skladování, manipulace, balení.....	87
3.6.5.6.	Servis.....	93
3.6.6.	Všeobecné environmentální požadavky pro provozní činnosti.....	94
3.6.7.	Havarijní připravenost a reakce.....	97
3.6.8.	Řízení monitorovacího a měřicího zařízení.....	102
3.7.	Monitoring, měření a zlepšování procesů.....	105
3.7.1.	Monitorování a měření produktu.....	106
3.7.2.	Monitorování a měření procesů.....	108
3.7.3.	Spokojenost zákazníka.....	109
3.7.4.	Neshody, nápravná a preventivní opatření.....	111
3.7.4.1.	Neshoda, řízení neshodného výrobku.....	111
3.7.4.2.	Nápravná a preventivní opatření.....	113
3.7.4.3.	Vedení záznamů, analýzy údajů, zlepšování.....	115
3.7.5.	Interní audity.....	116
3.7.5.1.	Typy interních auditů.....	116
3.7.5.2.	Požadavky norem na interní audity.....	120
3.7.5.3.	Externí audity.....	121
3.8.	Některé další požadavky.....	122
3.8.1.	Bezpečnost výrobků.....	122
3.8.2.	Ekonomika a jakost.....	123
<b>4.</b>	<b>TQM – Total Quality Management.....</b>	<b>125</b>
4.1.	Vývoj přístupů TQM.....	125
4.2.	Typické rysy TQM.....	126
4.2.1.	Leadership.....	127
4.2.2.	Orientace na zákazníka.....	128
4.2.2.1.	Situační analýzy.....	128
4.2.2.2.	Identifikace potřeb.....	129
4.2.2.3.	Efektivní řízení vztahů se zákazníky.....	129
4.2.3.	Zaměření na trvalé zlepšování.....	135
4.2.3.1.	Teorie omezení.....	136
4.2.3.2.	Přístupy ke zlepšování.....	137
4.2.3.3.	Postupy zlepšování.....	138
4.2.4.	Důraz na prevenci.....	139
4.2.4.1.	Prevence v managementu kvality.....	139
4.2.5.	Procesní přístup.....	140
4.2.5.1.	Procesní pojetí přidané hodnoty.....	142
4.2.5.2.	Management procesů.....	143
4.2.6.	Bezvadnost samozřejmostí.....	145
4.2.6.1.	Způsobilost provozních procesů.....	145
4.2.6.2.	Příčiny vad/neshod na straně pracovníků.....	146
4.2.6.3.	Six (šest) sigma.....	147
4.3.	TQM ve smyslu modelu podnikatelské úspěšnosti.....	147
	<b>Definice a výklad vybraných odborných výrazů.....</b>	<b>153</b>
	<b>Literatura.....</b>	<b>157</b>